Ministerie van Financiën

# Evaluatie Vakbekwaamheidsbouwwerk Financiële Dienstverleners

# Inhoudsopgave

# 1 Aanleiding

In 2007 is met de invoering van de Wet op het financieel toezicht (Wft) het huidige bouwwerk vakbekwaamheid in werking getreden. Met de invoering van de Wft is een eerste aanzet gedaan om de eisen waaraan het vakbekwaamheidsniveau van adviseurs moet voldoen vast te leggen.

In de afgelopen maanden heeft het Ministerie het bestaande vakbekwaamheidsbouwwerk geëvalueerd. Dit naar aanleiding van vele signalen van Tweede Kamer, toezichthouders, marktpartijen en consumentenorganisaties waaruit blijkt dat verbeteringen van het bouwwerk noodzakelijk zijn. Het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) hebben bijdragen geleverd aan de evaluatie van het vakbekwaamheidstelsel. De bevindingen van de AFM en het CDFD ten aanzien van vakbekwaamheid zijn gebaseerd op hun ervaringen als toezichthouder.

Het document dat nu voorligt behelst een overzicht van de resultaten uit de evaluatie.

# 2 Evaluatie vakbekwaamheidsbouwwerk

## 2.1 Inleiding

Het deskundigheidsbouwwerk in de Wft rust op een tweetal pijlers. Allereerst kent het bouwwerk de deskundigheidsbepalingen die zich richten op beleidsbepalers en commissarissen van financiële ondernemingen.[1]

Daarnaast zijn er de vakbekwaamheidsbepalingen die zich richten op de borging van de vakbekwaamheid van de personen die zich rechtstreeks bezig houden met het verlenen van financiële diensten aan consumenten. Deze evaluatie richt zich op de tweede pijler, de vakbekwaamheid van medewerkers.

## 2.2 Bestaand vakbekwaamheidsbouwwerk

### 2.2.1 Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:9 lid 2 Wft bepaalt dat een financiële dienstverlener zorg dient te dragen voor de vakbekwaamheid van zijn medewerkers en andere natuurlijke personen die zich onder zijn verantwoordelijkheid bezighouden met het verlenen van financiële diensten aan consumenten (bijvoorbeeld uitzendkrachten en gedetacheerden). Dit zijn de zogenaamde 'klantmedewerkers'. Alleen medewerkers met inhoudelijk contact moeten voldoen aan de in de Wft opgenomen vakbekwaamheidseisen.

De vakbekwaamheidseisen zien in ieder geval op personen die in hun contact met de klant informatie uitwisselen met betrekking tot de inhoud van de financiële dienst. Artikel 4:9 lid 2 Wft vervolgt: 'Hiertoe beschikt in ieder geval een zodanig aantal feitelijk leidinggevenden van de financiële onderneming over voldoende vakbekwaamheid dat de kwaliteit van de financiële diensten aan de consument kan worden gewaarborgd'. Onder 'feitelijk leidinggevenden' worden die personen verstaan die daadwerkelijk het klantencontact inhoudelijk effectief kunnen sturen of beïnvloeden. Dit hoeft niet per se de directe leidinggevende van de klantmedewerker te zijn. Dit kan ook een andere persoon binnen de onderneming zijn die de klantmedewerker inhoudelijk stuurt. Hoeveel een 'zodanig aantal' feitelijk leidinggevenden is hangt af van de omvang van de onderneming en de aard en reikwijdte van de dienstverlening. Daarnaast speelt onder andere mee in hoeverre de feitelijk leidinggevenden worden ondersteund door interne werkinstructies, protocollen en diploma's van medewerkers. De kwaliteit van de dienstverlening aan de consument staat daarbij voorop.

De verplichting van artikel 4:9 lid 2 Wft geldt voor alle financiële ondernemingen. [2] Artikel 4:9 lid 4 bepaalt tot slot dat de AFM op aanvraag geheel of gedeeltelijk (en al dan niet voor

---

[1] Zie hiertoe de Wijzigingswet Financiële Markten 2010, Kamerstukken I 2010/11, 32 036, A.

[2] Deze ondernemingen begeven zich op het terrein van het aanbieden van beleggingsobjecten (2:58 Wft), krediet (2:63 Wft), rechten van deelneming in een beleggingsinstelling (2:67 Wft), het adviseren over andere financiële producten dan financiële instrumenten (2:78 Wft), bemiddelen (2:83 Wft), herverzekeringsbemiddelen (2:89Wft), het optreden als (onder)gevolmachtigde agent (2:94 Wft) of het verlenen van beleggingsdiensten, verrichten van beleggingsactiviteiten en systematische internalisatie (2:99 Wft)

bepaalde tijd) ontheffing kan verlenen van de vakbekwaamheidseisen, indien de aanvrager aantoont dat hij redelijkerwijs niet aan deze eisen kan voldoen en dat de doeleinden die deze vakbekwaamheidseisen beogen te bereiken ook anderszins worden bereikt.

### 2.2.2 Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen

In hoofdstuk 2 van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) zijn de regels genoemd in artikel 4:9 Wft verder uitgewerkt.

Er zijn op grond van artikel 6 BGfo twee manieren waarop aan de vakbekwaamheidsvereisten kan worden voldaan:

- Door middel van het zogenaamde bedrijfsvoeringsmodel[3]; of
- Door middel van het zogenaamde diplomamodel[4].

#### 2.2.2.1 Bedrijfsvoeringsmodel

Onder het bedrijfsvoeringsmodel is het mogelijk om voor financiële dienstverleners met een op jaarbasis gemiddeld aantal voltijdse werknemers van meer dan 50 de vakbekwaamheid van medewerkers te borgen door een zodanige inrichting van de bedrijfsvoering dat een vakbekwame financiële dienstverlening aan consumenten wordt gerealiseerd. Een zodanige bedrijfsvoering wordt bijvoorbeeld gevormd door een adequaat systeem van interne opleidingstrajecten of door vakbekwaamheid binnen de organisatie toegankelijk te maken door middel van computersystemen of handleidingen. Dit model is met name bedoeld voor 'grotere' financiële dienstverleners waarbij klantmedewerkers veelal werkzaam zijn op specifieke deelgebieden.

In principe behelst het bedrijfsvoeringsmodel een uitzondering op het diplomamodel voor de grotere ondernemingen. Immers, alle financiële dienstverleners, grotere (>50 FTE) en kleinere (<50 FTE), worden geacht een adequate bedrijfsvoering te hebben die ervoor zorgt dat een vakbekwame financiële dienstverlening aan de consument geborgd wordt. In zoverre geldt het bedrijfsvoeringsmodel voor alle financiële dienstverleners. De kleinere ondernemingen moeten naast een adequaat bedrijfsvoeringsmodel ook aan het diplomamodel voldoen. De grotere ondernemingen kunnen volstaan met alleen een adequate bedrijfsvoering.

#### 2.2.2.2 Diplomamodel

Het diplomamodel is tweezijdig. Enerzijds voldoet een financiële dienstverlener aan de eis van vakbekwame medewerkers op het moment dat hij zorgt dat zijn werknemers en andere personen die zich bezig houden met financiële dienstverlening allen beschikken over een geldig diploma voor de in hun geval relevante eindtermen. Dit betekent dat alle klantmedewerkers over een geldig diploma voor de in hun geval relevante eindtermen moeten beschikken.

---

[3] Artikel 6 lid 2 sub b BGfo.
[4] Artikel 6 lid 1 sub a en b jo. 6 lid 2 sub a BGfo.

Anderzijds wordt ook aan de eis van vakbekwame medewerkers voldaan als een zodanig aantal feitelijk leidinggevenden over een geldig diploma met de voor hun relevante eindtermen beschikt dat een adequate dienstverlening aan de consument geborgd wordt. De financiële dienstverlener moet er vervolgens voor zorgen dat de feitelijk leidinggevenden de vakbekwaamheid in de organisatie borgen door middel van een adequate bedrijfsvoering. Met het systeem van feitelijk leidinggevenden en een adequate bedrijfsvoering hoeven dus niet alle klantmedewerkers over een geldig diploma voor de in hun geval relevante eindtermen te beschikken.

*Eind- en toetstermen*

Voor de borging van de vakbekwaamheid onder het diplomamodel is er een systeem van eind- en toetstermen opgesteld waaraan moet worden voldaan. De eindtermen geven in feite inhoud aan het begrip 'vakbekwaamheid' van artikel 4:9 lid 2 Wft. De in de eindtermen omschreven vakbekwaamheid is erop gericht verworven kennis en inzicht in concrete situaties toe te passen. Adviesvaardigheden vallen daar niet onder. De voor financiële dienstverlening relevante eind- en toetstermen zijn onderverdeeld in een zestal (productgerichte) modules (artikel 5 BGfo) [5]:

- Basis;
- Hypothecair krediet;
- Consumptief krediet;
- Schadeverzekeringen;
- Levensverzekeringen;
- Volmacht.

Klantmedewerkers of feitelijk leidinggevenden die zich bezig houden met het verlenen van financiële diensten dienen binnen het diplomamodel in ieder geval te beschikken over een geldig diploma van de basismodule en daarnaast, voor zover zij zich bezighouden met het verlenen van financiële diensten met betrekking tot een of meerdere van de overige vijf modules, ook over geldige diploma's met betrekking tot die modules.

*Examens*

De eindtermen behorend bij de hierboven genoemde modules zijn vastgelegd in Bijlage B bij het BGfo. Op basis van deze eindtermen worden vervolgens concrete toetstermen uitgewerkt in de Regeling vaststelling toetstermen examens financiële dienstverlening Wft[6]. Deze toetstermen dienen terug te komen in de examens die door erkende exameninstituten die bevoegd zijn tot het afgeven van Wft diploma's worden afgenomen[7]. Een exameninstituut wordt erkend indien het voldoet aan een aantal vereisten, opgesomd in

---

[5] Er is een nieuwe module met betrekking tot financiële dienstverlening met betrekking tot pensioenverzekeringen opgenomen in het wijzigingsbesluit 2012. Deze nieuwe module treedt op 1 januari 2012 in werking. Dit naar aanleiding van de bevindingen van de AFM over de kwaliteit van de pensioenadvisering van rechtstreeks verzekerde pensioenregelingen en van het CDFD met betrekking tot de aansluiting van de eindtermen op financiële dienstverlening met betrekking tot pensioenverzekeringen.

[6] Conform artikel 8 lid 1 BGfo.

[7] Artikel 8 lid 1 jo. 10 lid 1 BGfo

artikel 10 BGfo[8]. Deze vereisten behelzen onder andere een scheiding in de bedrijfsvoering tussen opleiden en examineren en de aanwezigheid van een examenreglement.

*Permanente Educatie*

In artikel 7 BGfo is binnen het diplomamodel de plicht tot het volgen van Permanente Educatie (hierna: 'PE') vastgelegd. Er geldt een termijn van 18 maanden voor het voldoen aan de relevante toetstermen voor PE. Voldoet de houder van een diploma of een erkenning van beroepskwalificaties niet binnen de gestelde termijn aan de voor hem relevante toetstermen voor PE, dan is het diploma of de erkenning vanaf het einde van die termijn ongeldig tot het moment dat hij alsnog aan de toetstermen voor PE voldoet. Daarmee is de PE-plicht verbonden aan de geldigheid van het diploma. Immers, de geldigheid van het diploma vervalt op het moment dat de houder van het diploma niet tijdig voldoet aan de voor hem geldende relevante PE-toetstermen.

De toetstermen waaraan moet worden voldaan worden elke anderhalf jaar vastgesteld in de 'Regeling toetstermen voor permanente educatie financiële dienstverlening Wft'. Dit gebeurt slechts indien ontwikkelingen op financiële markten of relevante wettelijke voorschriften daartoe aanleiding geven.[9]

Er is een koppeling tussen de examens en PE: als nieuwe toetstermen voor PE worden vastgesteld, moeten de betreffende vernieuwingen logischerwijs ook worden doorgevoerd in de toetstermen voor examens.

De procedure van erkenning van PE-instituten en exameninstituten verloopt op soortgelijke wijze.[10] De vereisten waaraan een PE-instituut moet voldoen betreffen, onder andere, gekwalificeerde docenten en een vakinhoudelijk juiste en objectieve beoordeling van het programma en de kandidaat.[11] Het PE-programma dient voldoende actieve, toetsende elementen te bevatten.

#### 2.2.2.3 Toezicht op examen- en PE-instituten

De AFM houdt toezicht op de naleving van de vakbekwaamheidsregels door financiële dienstverleners. De AFM heeft geen toezichthoudende taak met betrekking tot examen- en PE-instituten. Dit toezicht wordt door de minister van Financiën uitgeoefend.

Om die taak adequaat uit te voeren is bij besluit van 13 maart 2006 het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD) ingesteld (Instellingsbesluit College Deskundigheid Financiële Dienstverlening). Het CDFD adviseert of ondersteunt de minister,

---

[8] De eisen van lid 2 en lid 3 van artikel 10 van het BGfo gelden niet voor door het Rijk bekostigde instellingen voor hoger onderwijs als bedoeld in artikel 1.8 lid 1 van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek. Het op grond van die wet voor die instellingen toepasselijke systeem maakt het voor deze instellingen onmogelijk om tegelijkertijd aan de regels van zowel lid 2 als lid 3 van artikel 10 BGfo te voldoen. Mocht een bekostigde instelling echter naast activiteiten die vallen onder het regime van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek ook commerciële activiteiten op het gebied van Wft-onderwijs willen ontplooien, dan geldt deze uitzondering niet ten aanzien van deze commerciële activiteiten en zal wel aan de eisen van lid 2 en lid 3 voldaan moeten worden.

[9] Artikel 8 lid 2 BGfo

[10] Artikel 11b BGfo (voor PE-instituten) is gelijkluidend aan artikel 9 BGfo (exameninstituten)

[11] Artikel 11c BGfo

desgevraagd of uit eigen beweging, over onder andere de eind- en toetstermen en de erkenning van instituten.[12] De voorzitter van het CDFD oefent in naam van de minister een aantal bevoegdheden uit ten aanzien van de beslissing omtrent een erkenning of een intrekking daarvan met betrekking tot zowel examen- als PE-instituten alsmede omtrent de erkenning van EG-beroepskwalificaties. Het CDFD heeft in haar aanvraagformulier voor exameninstituten aangegeven op welke wijze zij aan de aan hen gestelde eisen kunnen voldoen en hoe zij dit kunnen aantonen.

Het CDFD houdt toezicht op de exameninstituten door middel van audits en jaarrapportages. De jaarrapportages worden door de exameninstituten zelf ingevuld en dienen voor het CDFD als input om te zien bij welke exameninstituten mogelijk problemen bestaan. Daarnaast vinden er audits plaats. Dit zijn zeer uitgebreide visitaties van de exameninstituten waarbij de bedrijfsvoering, alsook de opzet van de examinering en de examendatabank tegen het licht worden gehouden. Verder bestaat de commissie uit een toets- en onderwijsdeskundige en relevante inhoudsdeskundigen. De methode die bij een audit gehanteerd wordt is die van de 'peer review': de commissie bestaat uit deskundigen afkomstig uit de financiële dan wel de onderwijssector. Op dit moment is de Quality Assurance Netherlands Universities (QANU) de partij die voor deze audits gecontracteerd is.

## 2.3 Bevindingen evaluatie

### 2.3.1 Algemeen

Uit verschillende onderzoeken van de AFM is gebleken dat er nog veel mis is met de kwaliteit van advisering.[13] De grote schaal van "mis-selling" de afgelopen jaren heeft de waarde van een passend advies voor de consument alleen maar bevestigd.

Een probleem op de markt van advies voor financiële producten is dat veel consumenten niet in staat zijn op goede kwaliteit van advies te sturen. De consument beschikt vaak niet over de kennis en vaardigheden deze te herkennen. Deze imperfectie in de marktwerking rechtvaardigt overheidsingrijpen. Het beleid om de problematiek van niet-passend advies aan te pakken bestaat ten eerste uit regelgeving ter voorkoming van ongewenste sturing vanuit aanbieders. Het Ministerie heeft dan ook aangekondigd een provisieverbod in te voeren voor advisering en bemiddeling in complexe producten.[14] Ten tweede bestaat dit beleid uit de hierboven uiteengezette regelgeving die de vakbekwaamheid van financiële dienstverleners moet borgen. Deze regelgeving blijkt echter nog niet optimaal te werken.

---

[12] Artikel 3 lid 1 Instellingsbesluit CDFD

[13]

- Beleggingsverzekeringen: in 2009 heeft de AFM geconcludeerd dat 25% van de adviezen slecht was, 55% van de adviezen redelijk en slechts 20% goed.
- Tweede pijler pensioenproducten: in 2010 heeft de AFM geconstateerd dat 75% van de adviezen over tweede pijler pensioenproducten van slechte kwaliteit was. Verder bleek dat zowel kennis als vaardigheden onvoldoende ontwikkeld waren bij de adviseurs.
- Vermogensopbouwproducten: In 2009 heeft de AFM geconstateerd dat de advisering bij vermogensopbouw onvoldoende was. Dit heeft geleid tot een leidraad zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw[13].
- Hypotheken: In 2007 heeft de AFM geconstateerd dat 25% van de adviezen niet voldeed. Op deelgebieden (oversluiten en vermogensopbouw) lag dit percentage nog hoger, op 33% tot 50%. In 2010 heeft de AFM vervolgonderzoek gedaan. Hieruit is gebleken dat het aantal goede adviezen gelijk is gebleven, en het aantal onvoldoende adviezen is afgenomen. De verbetering zat in de categorie matig en redelijk advies.

[14] Brief van 13 april 2011, FM 2011/7110 M.

In haar jaarverslag 2010 geeft de AFM aan dat uit voorlopige onderzoekscijfers blijkt dat ongeveer twintig procent van de financiële dienstverleners niet of niet volledig voldoet aan de huidige vakbekwaamheidseisen. Ook blijkt dat het lastig is om op grond van het huidige stelsel goed toe te zien op de vakbekwaamheid van alle adviseurs.
Uit onderzoeken van de AFM is bovendien het beeld ontstaan dat een groot aantal adviseurs de vaardigheden mist om op goede wijze een adviesgesprek te doorlopen. Het inrichten en structureren van het gesprek is vaak onvoldoende. Voorbeelden uit de toezichtpraktijk laten het volgende zien:

- De adviseur luistert slecht naar de consument en/of vraagt te weinig door naar zijn behoeften;
- De adviseur gebruikt de beschikbare informatie onvoldoende goed om te analyseren welk product passend is;
- De adviseur geeft vooral uitleg en inventariseert de behoeften en risicoprofiel van de consument onvoldoende;
- De adviseur stuurt in het adviesgesprek naar een bepaalde oplossing zonder rekening te houden met de wensen en behoeften van de klant;
- De adviseur geeft als toelichting aan de klant bij het inventariseren van het klantprofiel 'dat dit verplicht is vanuit de AFM' in plaats van aan te geven wat het belang van deze inventarisatie is voor een goed advies.

Ook kennis blijkt in de praktijkwaarnemingen van de AFM vaak een beperkende factor te zijn. Om passend te adviseren constateert de AFM dat meer kennis benodigd is dan specifiek noodzakelijk voor de advisering van een bepaald product conform de modulestructuur. Voor advisering over vermogensopbouw is bijvoorbeeld naast vaardigheden kennis vereist over zowel banksparen, beleggen als verzekeren.

De AFM concludeert dat er wel enige vooruitgang zit in de kwaliteit van advisering, maar dat het tempo van verbetering te laag is en de oorzaak daarvan met name ligt in een gebrek aan vaardigheden en professioneel gedrag, maar in sommige gevallen ook in een gebrek aan kennis van adviseurs.

### 2.3.2 Bedrijfsvoerings- versus diplomamodel

De uitvoering van het bedrijfsvoeringsmodel is in de praktijk zeer divers. Immers, iedere onderneming die de vakbekwaamheid op grond van de wet door middel van zijn bedrijfsvoering mag borgen doet dit op zijn eigen manier. Er is veel vrijheid aan de onderneming gelaten. Uiteraard moet de onderneming wel een adequaat plan aan de AFM kunnen overleggen om aan te tonen op welke wijze de vakbekwaamheid binnen de onderneming geborgd wordt. De AFM geeft aan dat het kostbaarder is om een gedegen controle uit te voeren op in house opleidingen dan te controleren op diploma's.

Voor wat betreft bedrijfsvoeringsmodel en het diplomamodel met feitelijk leidinggevenden constateert de AFM dat het bij deze modellen lastiger en kostbaarder is om de kwalificaties van de individuele adviseurs vast te stellen.

Ook stuit de AFM in haar toezicht op situaties waarbij de feitelijk leidinggevende lager in hiërarchie staat dan de adviseur. De feitelijk leidinggevende moet in dat geval zijn meerdere aanspreken op een onvoldoende goed advies.

Verder wordt vaak opgeworpen dat het onderscheid tussen beide modellen een competitief nadeel betekent voor de kleinere partijen, omdat zij wel aan (relatief kostbare) examen- en PE-verplichtingen gebonden zijn en de grotere kapitaalkrachtigere partijen niet. Voorts wordt het diplomamodel als zwaarder - vanwege de plicht tot examinering en PE - ervaren dan het bedrijfsvoeringsmodel.

Uit de toezichtspraktijk van de AFM blijkt dat sommige grote financiële dienstverleners er, ondanks de mogelijkheid van het bedrijfsvoeringsmodel, voor kiezen om al hun medewerkers met klantcontact te onderwerpen aan het diplomamodel. De afdeling Markttoegang van AFM heeft de laatste jaren alleen aanvragen verwerkt van instituten die aangaven het diplomamodel te gaan hanteren. Slechts vergunninghouders die onder de Wet financiële dienstverlening (hierna: 'Wfd') al een vergunning hadden en deze van rechtswege ook onder de Wft hebben verkregen opereren grotendeels – voor zover bekend bij de AFM – onder de uitzondering voor grotere ondernemingen. Mogelijke redenen die worden gegeven voor het vrijwillig hanteren van het diplomamodel zijn de duidelijkheid die het verschaft – het is duidelijk dat langs die weg aan de Wft-verplichtingen wordt voldaan – en het arbeidsmarktperspectief van de medewerkers. De arbeidsmarktpositie van medewerkers van instellingen die opereren onder het diplomamodel is beter dan die van medewerkers van instellingen die gebruik maken van de uitzondering voor grotere ondernemingen. Door middel van een diploma – en bijbehorende PE – is namelijk kenbaar wat een werknemer precies in huis heeft. Dit geldt in mindere mate voor interne diploma's.

De keuze die in het verleden is gemaakt voor de uitzondering van grotere ondernemingen lijkt een ongelijk speelveld op te leveren bij het geven van advies. Daarnaast is het voor consumenten in de huidige situatie niet duidelijk of zij nu wel of niet geadviseerd worden door een adviseur die in het bezit is van een Wft-diploma.

## 2.3.3 Kwaliteit modules

#### 2.3.3.1 Niveau en indeling modules

Verschillende marktpartijen, CDFD en AFM geven aan dat het niveau van de modules te laag is. Enerzijds is het kennisniveau te laag en anderzijds ontbreken de vereiste vaardigheden. Enige toetsing van de vaardigheden of competenties die nodig zijn om de kennis adequaat toe te passen ontbreekt vrijwel geheel, of is in veel te kleine mate aanwezig. De AFM constateert dat de interactie bij advisering van met name complexe klantbehoeftes specifieke communicatieve en analytische vaardigheden vergt die op dit moment helemaal niet in de opleiding aan bod komen. Daarnaast merkt de AFM op dat professioneel gedrag onmisbaar is in een winstgedreven omgeving waar tegelijkertijd het klantbelang centraal moet staan.

Ook in Europees verband is er overeenstemming over het feit dat het van belang is om vaardigheden en competenties in onderwijsprogramma's te integreren voor professionals die op een bepaald niveau willen functioneren. Feit is dat indien de inhoud van de Wft-modules niet wordt aangepast met vaardigheden en competenties, de Wft-modules zeer laag zullen

scoren in het Europese vergelijkingskader EQF. Een hieraan gelieerde waarneming door keurmerkorganisaties is dat de Wft-modules zijn opgebouwd rond producten en niet vanuit de opzet van een integrale advisering van de klant.

Inderdaad is bij de invoering van de Wfd gekozen voor een productgerichte indeling. De huidige indeling blijkt niet in alle gevallen optimaal aan te sluiten bij de adviesbehoefte van consumenten. Dit wordt ook door AFM en CDFD onderkend.

Daarnaast wordt door verschillende marktpartijen en keurmerkorganisaties opgemerkt dat er te weinig aandacht wordt geschonken aan integriteit en ethiek binnen de opleidingen. Naast een gedegen kennis en goede adviesvaardigheden zijn integriteit en ethiek ook belangrijke voorwaarden om te komen tot een passend advies. Immers, een adviseur kan over goede kennis en vaardigheden beschikken, maar als hij deze niet integer en ethisch richting de klant toepast, wordt deze alsnog niet passend geadviseerd. Binnen de eind- en toetstermen komen vaardigheden, integriteit en professioneel gedrag onvoldoende aan bod.

#### 2.3.3.2 Examens

Hierboven is reeds gesproken over de wijze waarop de door het CDFD vastgestelde eind- en toetstermen moeten worden verwerkt in examens door exameninstituten en hoe het CDFD toezicht houdt door middel van audits en jaarraportages. In de praktijk blijkt dat het lastig is om het kwaliteitszorgsysteem te borgen. CDFD en sommige marktpartijen geven aan dat er exameninstituten bestaan die zich profileren op de minimale kwaliteitseisen om zo mensen te lokken die met minimale inspanning een diploma willen behalen. Hoewel er genoeg exameninstituten zijn die een gedegen kwaliteit hoog in het vaandel hebben staan, bestaat het risico dat deze tendens het algehele niveau van de examens onderuit haalt, omdat exameninstituten uit concurrentieoverwegingen in deze beweging meegaan. Het is voorts uit onderwijskundig oogpunt van belang dat de examenvragendatabases van de instituten van een zekere omvang zijn. Het voorkomt dat kandidaten via eerdere geëxamineerden eenvoudig de vragen kunnen achterhalen. Daarnaast moeten de vragen uiteraard van voldoende kwaliteit zijn. Door het thans gehanteerde kwaliteitszorgssysteem kan de kwaliteit niet gegarandeerd worden.

Het CDFD signaleert dat het voor haar onmogelijk is om met het huidige instrumentarium de kwaliteit van de Wft-diploma's te borgen. Om het aantal audits en de intensiteit ervan zodanig te vergroten dat het CDFD de kwaliteit bij de huidige accreditatiesystematiek wel zou kunnen borgen,  zouden de kosten naar de inschatting van het CDFD bijzonder hoog oplopen. En exameninstituten zouden op hun beurt veel meer kosten moeten maken om kwalitatief hoogwaardige examens te ontwikkelen. Dit is niet kostenefficiënt gezien hun grootte en zal daarom volgens het CDFD in veel gevallen toch niet haalbaar blijken of alleen na een bijzonder tijdrovende en intensieve wisselwerking met het CDFD en de auditors tot voldoende resultaat leiden.

#### 2.3.3.3 Permanente Educatie

Over het algemeen wordt over PE hetzelfde opgemerkt als over de exameninstituten. Met het huidige instrumentarium is het onvoldoende mogelijk om de kwaliteit van het systeem te borgen en adequaat toezicht te houden. Meer nog dan bij exameninstituten geldt bij PE dat

er een stroming richting het laagste niveau zichtbaar is. De reden daarvoor kan zijn dat bij PE-instituten op verschillende wijzen vorm kan worden gegeven aan de toetsing door middel van het zogenaamde " toetsend element". In de praktijk blijkt dat veruit het grootste gedeelte van de markt aan de PE-plicht voldoet door het volgen van een PE-programma en niet door het afnemen van een PE-toets bij een exameninstituut. Een van de redenen daarvoor kan zijn dat de slagingspercentages bij PE-instituten over het algemeen een stuk hoger liggen dan bij exameninstituten.

In een ideale wereld zouden deze hoge slagingspercentages een teken kunnen zijn van de effectiviteit van een PE-programma. De toezichtservaringen van het CDFD in de PE cyclus 2008/2009 leren echter dat het niveau van de PE-programma's te laag is. Het CDFD heeft in de huidige cyclus maatregelen genomen om het wettelijk minimumniveau te handhaven, doch dat heeft administratieve lasten (voor de onderwijsinstellingen ) en hogere kosten (voor het CDFD) met zich gebracht.

Verder geldt ook bij PE – net als bij de exameninstituten – dat het niveau van de modules als te laag wordt ervaren. Dit vanwege het ontbreken van vaardigheden en competenties, alsmede de aspecten integriteit en ethiek. De AFM is van mening, ook gelet op haar praktijkervaring, dat slechts het doorlopen van PE een te beperkte opvatting van vakbekwaamheid is. Vakbekwaamheid bestaat ook uit de toepassing van kennis en vaardigheden en het tonen van professioneel gedrag. De AFM vindt dan ook dat de opleidingen en PE voldoende aandacht moeten besteden aan de eisen en de verwachtingen van wetgever en toezichthouder ten aanzien van kennis, vaardigheden en professioneel gedrag.

Diplomahouders geven aan de PE als onvoldoende stimulerend te ervaren. Er zijn brancheorganisaties die van mening zijn dat er geen verplichte wettelijke PE zou moeten gelden, althans niet met de koppeling aan het verlies van het diploma als men niet slaagt. De meerderheid van de branche- en keurmerkorganisaties zijn juist de mening toegedaan dat de PE niet ver genoeg gaat en onvoldoende met de actualiteit meegaat. Diplomahouders die hun vak serieus nemen zouden al veel eerder dan wettelijk verplicht aan PE doen en met nieuwe ontwikkelingen meegaan, terwijl zij dan nog 1,5 jaar na dato nog geconfronteerd worden met een PE-module voor een onderwerp waarin zij al maanden adviseren. Dit wordt als demotiverend en onnodig kostenverhogend ervaren.

Branche- en keurmerkorganisaties merken daarnaast op dat hun leden steeds vaker besluiten om het lidmaatschap van hun organisatie op te geven om zich te concentreren op de Wft-modules, die volgens hen echter vaak van een lager niveau zijn. De reden daarvoor is dat de programma's van deze organisaties vaak onvoldoende aansluiten bij de Wft-modules. Het is voor hun leden dus altijd noodzakelijk om aanvullende Wft-PE-modules te volgen om hun diploma te behouden. Dit leidt tot dubbele kosten. Daarnaast vindt de PE van de Wft-modules veel later plaats dan de PE van de branche- en keurmerkorganisaties.

### 2.3.4 Register

Vanuit de overheid bestaat er momenteel één register, gericht op financiële ondernemingen, namelijk het AFM-register.[15] Dit register, dat op de website van de AFM te vinden is, geeft onder andere informatie over de vergunningen waarover een onderneming beschikt en vermeldt de dagelijks beleidsbepalers. Dit register vermeldt echter geen informatie over de overige werknemers.

Daarnaast zijn in de markt in de loop der tijden verschillende initiatieven ontplooid die personen die vakbekwaam zijn erkennen, certificeren en/of registreren. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Federatie Financieel Planners (FFP);
- Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)
- Stichting Assurantie Registratie (SAR);
- Stichting Erkende Hypotheekadviseurs (SEH); en
- Stichting Dutch Securities Institute (DSI).

Onderling verschillen deze organisaties, zowel in hun doelgroep, de eisen die ze stellen, hun gedragscodes als in de mate waarin daar vrijwillige tucht aan is gekoppeld. Over het algemeen kan echter worden gesteld dat ze een nuttige rol vervullen in het stimuleren van hogere vakbekwaamheid en het bijhouden van het vak. Deze verschillende organisaties en bijgaande registers vormen door hun ontstaansgeschiedenis uiteraard geen coherent geheel. Bovendien is naar de buitenwereld meestal niet kenbaar wat de eisen zijn die aan opname in de verschillende registers gesteld zijn.

[15] Zie hiervoor http://www.afm.nl/nl/professionals/registers/alle-huidige-registers.aspx?type={04EFAD81-E254-40FA-8728-94D90447AD4B}.

# 3 Conclusie

Uit diverse onderzoeken blijkt dat de kwaliteit van financiële advisering nog te vaak te wensen overlaat. Er zijn verschillende aanwijzingen - vanuit de sector en toezichthouders - dat dit mede te maken heeft met de vakbekwaamheid van adviseurs. Die is niet over de hele linie slecht - er zijn veel goede voorbeelden - maar toch nog te vaak van onvoldoende niveau. Dat lijkt deels terug te voeren op een aantal oorzaken:

- De duidelijkheid en herkenbaarheid van de vakbekwaamheid kan ten opzichte van het huidige model, waarin met name bij grotere organisaties niet iedere adviseur over vakbekwaamheidsdiploma's hoeft te beschikken, worden verbeterd.
- Er is op dit moment geen gelijk speelveld tussen kleinere en grotere organisaties.
- De modules voor de opleidingen en de permanente educatie beperken zich tot kennis en zijn in sommige gevallen van te laag niveau. De modules missen elementen als adviesvaardigheden en professioneel gedrag. De indeling zou beter kunnen aansluiten bij de behoeften van de klant, bijvoorbeeld door meer integraal naar de alternatieven bij vermogensopbouw te kijken in plaats vanuit productsilo's.
- De kwaliteit van de examens kan onvoldoende geborgd worden, mede doordat het toezicht in het huidige model tijdrovend en kostbaar is.
- Huidige keurmerken en registers vervullen een nuttige rol, maar zijn (nog) niet zichtbaar in één geïntegreerd register waarin ook de wettelijke diploma's van adviseurs zijn opgenomen. Dit zou de inzichtelijkheid voor de consument en het toezicht vergroten.

Verbetering van de vakbekwaamheid en een betere borging ervan zou zich kunnen concentreren op een aantal specifieke maatregelen gericht op deze constateringen.